

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya negara untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat sehingga masyarakat juga mulai berpartisipasi dalam pembuatan SKCK tersebut.

Instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan juga dituntut agar lebih cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi, pada kenyataannya pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah masih kurang maksimal, kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien. Hal ini dilihat dari partisipasi masyarakat yang rendah dan akhirnya banyak keluhan masyarakat tentang fasilitas yang kurang baik, pelayanan yang diberikan sering memakan waktu yang cukup lama, dan sumber daya manusia yang kurang, sehingga memperlambat kerja pelayanan. Pemerintah harus bertanggung jawab dalam upaya memberikan pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat merupakan hal yang sangat penting dalam penilaian organisasi tersebut dan menunjang partisipasi masyarakat yang ingin membuat SKCK.

Menurut Mahmudi (2007: 128) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik

sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka 15 pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayan publik. Negara Indonesia merupakan salah satu negara hukum yang memiliki kewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap status hukum atas setiap peristiwa penting yang dialami penduduknya dan perlindungan tersebut harus mencakup seluruh warga negara Indonesia baik yang berada di dalam negeri maupun yang berada di luar negeri.

Institusi Kepolisian Republik Indonesia (Polri) merupakan salah satu dari Aparatur Negara yang mempunyai tugas pokok memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, melakukan penegakkan hukum serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Undang-undang No.2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Tugas Polri dalam melaksanakan penyelenggara pelayanan publik, diantaranya dalam hal mengeluarkan surat izin dan atau surat keterangan bagi masyarakat misalnya pengurusan SIM, STNK, BPKB dan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Pelayanan Polri pada era reformasi bagi institusi Polri melibatkan dua unsur yaitu polisi pada satu sisi dan masyarakat pada sisi lainya.

Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng adalah salah satu pelayanan publik yang melaksanakan pelayanan dibidang pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) merupakan surat penting karena SKCK merupakan salah

satu persyaratan yang sangat diperlukan oleh Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA). Bagi WNI, SKCK ini diperlukan sebagai dokumen pelengkap untuk memenuhi persyaratan pendaftaran sekolah, pindah alamat, melamar pekerjaan, calon anggota legislatif, menjadi TKI, dan beberapa keperluan lainnya. Adapun bagi WNA, SKCK diperlukan untuk pengajuan kerja di Indonesia, naturalisasi, dan keperluan lainnya yang penerbitannya hanya dilakukan oleh Mabes Polri. SKCK berfungsi sebagai bukti bahwa masyarakat tersebut tidak terjerat pada kasus kriminal. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia melalui fungsi Direktorat Intelkam kepada seseorang pemohon/warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan Kepolisian yang ada tentang orang tersebut (Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014). Menurut data dari Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng, berikut disajikan jumlah pemohon dalam pembuatan Surat Catatan Kepolisian (SKCK) selama periode 2019-2020, yaitu:

Tabel 1.1  
Jumlah Pemohon SKCK Tahun 2019 s/d 2021

NO	SATUAN KERJA	JUMLAH PEMOHON SKCK		
		2019	2020	2021 (Jan s/d Mei)
1	Direktorat Intelkam	2.205	1.990	1.169

Sumber data: Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng

Banyaknya pemohon atau pemakai jasa layanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian pada Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng haruslah diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan, karena masyarakat akan menuntut pelayanan yang lebih baik dari

organisasi publik. Maka hal yang harus diingat bahwa pelayanan pada masyarakat merupakan tuntutan yang harus dilakukan, masyarakat merupakan bagian terpenting dari keberadaan dan kelangsungan suatu organisasi.

Menurut informasi dari Bapak Kombespol Drs.Sukamso sebagai Irwasda Polda Kalteng Tahun 2014 bahwa perwakilan Ombudsman Kalteng menyatakan, pihaknya mendapat banyak pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia, contohnya seperti pemohon yang tidak mengetahui persyaratan, sehingga ada beberapa petugas meminta si pemohon untuk kembali esok harinya, adanya data yang masih belum lengkap, dan adanya pengaduan tentang ruang pelayanan yang sempit, sehingga beberapa pemohon mengantri/mengisi biodata di luar ruangan dikarenakan kurangnya tempat.

Menurut data terbaru laporan tahunan 2020 Ombudsman RI Ombudsman terima 7.204 laporan selama 2020 dengan pelaporan terbanyak ditujukan kepada pelayanan publik di Pemerintah Daerah dan Kepolisian, terdapat lima institusi teratas yang dilaporkan ke Ombudsman yakni Pemerintah Daerah dengan banyak laporan (39,5%), Kepolisian (11,34%), Badan Pertanahan Nasional (10,01%), Instansi Pemerintah/Kementerian sebanyak (9,44%) dan BUMN/BUMD dengan laporan sebanyak (8,27%).

Memasuki awal tahun 2020 tepat bulan Maret masyarakat Indonesia digemparkan oleh virus yang masuk di Indonesia yaitu *Covid -19*. *Covid -19* ini adalah penyakit yang disebabkan oleh jenis virus baru yaitu *Sars-CoV-2*, yang dilaporkan pertama di Wuhan, Tiongkok pada tanggal 31 Desember 2019. Virus ini sudah menyebar keseluruh provinsi termasuk Kalimantan Tengah yang pertama kali terdeteksi pada 20 Maret 2020 dengan 19 kasus *Covid* yang sudah menyebar ke beberapa kabupaten dan kota. Pemerintah

mulai mengambil tindakan diadakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di Kalimantan Tengah mulai tanggal 11 Mei 2020 dengan tujuannya untuk mencegah penyebaran virus *Corona* semakin meluas. Kantor-kantor juga melakukan perubahan terhadap pelayanan publik yang biasanya secara langsung dan bersosialisasi ketika menghadapi tamu atau konsultasi, sekarang dilakukan upaya pembatasan guna meminimalisir penyebaran virus *Covid-19*, seperti menerapkan protokol kesehatan pada pelayanan publik di perkantoran, termasuk pada pelayanan publik di Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng.

Berdasarkan permasalahan dan pengamatan yang terjadi diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam penelitian ini dengan judul penelitian "Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan SKCK Pada Masa Pandemi Covid 19 di Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng" untuk mengetahui secara langsung bagaimana fakta pelayanan yang terjadi di Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Bagaimana partisipasi masyarakat dalam pelayanan pembuatan SKCK pada masa pandemi covid 19 di Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng ?
2. Apa saja faktor penghambat partisipasi/pelayanan pembuatan SKCK pada masa pandemi ?

3. Upaya apa saja yang dilakukan Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan SKCK?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan bagaimana partisipasi masyarakat dalam pembuatan SKCK pada masa pandemi covid 19 di Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng.
2. Untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang menghambat partisipasi masyarakat dalam pembuatan SKCK.
3. Untuk mendeskripsikan upaya-upaya apakah yang dilakukan oleh Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembuatan SKCK

### D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palangka Raya khususnya program studi Ilmu Administrasi Negara mengenai Partisipasi dalam Pelayanan dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang diselenggarakan di lingkungan organisasi Polri.

- b. Menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dan pembaca tentang penelitian yang dilaksanakan sehingga memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi negara khususnya.
- c. Menambah konsep pemikiran baru yang dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan masukan bagi pimpinan, sehingga dapat menginformasikan dan mengaplikasikan kepada anggotanya mengenai “Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan SKCK Pada Masa Pandemi Covid 19 di Kantor Seksi Pelayanan Administrasi DitIntelkam Polda Kalteng” agar dalam pelaksanaannya menjadi lebih sesuai dengan yang diharapkan

